

Kwaliteitsstatuut



mei 2019

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Missie, Visie en Kernwaarden	4
Hoofdstuk 2 Ons zorgaanbod en professioneel netwerk	6
Hoofdstuk 3 Regiebehandelaars, zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen	8
Hoofdstuk 4 Cliënt Journey	9
Hoofdstuk 5 Multidisciplinair Overleg (MDO)	12
Hoofdstuk 6 Escalatieprocedure	13
Hoofdstuk 7 Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens	14
Hoofdstuk 8 Klachten en Geschillenregeling	15
Hoofdstuk 9 Wachttijden	17

INLEIDING

Per 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van 'geneeskundige ggz', dat wil zeggen generalistische basis ggz en gespecialiseerde ggz binnen de Zorgverzekeringswet, verplicht een Kwaliteitsstatuut openbaar te maken.

Dit document betreft het Kwaliteitsstatuut van GGZ Wijzer. GGZ Wijzer is een landelijk online diagnostisch centrum voor cliënten met een vermoeden van een psychische aandoening. Met de dienstverlening van GGZ Wijzer willen wij efficiënt omgaan met het potentieel aan regiebehandelaars dat in Nederland is en die nodig zijn om diagnostiek te bedrijven in de Specialistisch GGZ. Zodoende willen we een oplossing bieden voor de lange wachtlijsten, en daaraan verbonden wachttijden, die er momenteel in de S-GGZ in Nederland zijn.

Naast efficiënt omgaan met regiebehandelaars wil GGZ Wijzer met een brede/holistische diagnostiek alle aspecten van de cliënten in kaart brengen om zo via een behandeladvies op maat direct een goede verwijzing te realiseren voor behandeling.

Naam instelling: GGZ Wijzer
Hoofd postadres straat en huisnummer: Goudse steen 6
Hoofd postadres postcode en plaats: 3961 XR Duurstede
Website: www.psyteam.eu
KvK nummer: 73337668
AGB-code 1: 22221101
Naam contactpersoon: de heer John P. Deighton
E-mailadres: deighton@psyteam.eu

Ons hoofdkantoor bevindt zich momenteel in Wijk bij Duurstede.

Ons type zorgverlening zorgt voor goed toegankelijke online locaties door het hele land heen.

HOOFDSTUK 1 Missie, Visie en Kernwaarden

Missie: Zichtbaar Beter

De missie GGZ Wijzer is het ontwikkelen van een continuüm van bekwaamheden voor de gezondheidszorg en een daarbij aansluitend zorgaanbod, afgestemd op de zorg die mensen in staat stelt zoveel mogelijk zelfstandig en in hun eigen leefomgeving te kunnen functioneren. Daartoe is een omslag in de zorg noodzakelijk. Niet de ziekte of aandoening, maar het functioneren, de veerkracht en de eigen regie staan centraal. Niet het bestaande aanbod aan zorg, beroepen en opleidingen is uitgangspunt, maar de vraag naar zorg waarbij de focus ligt op wat moet en niet op wat kan. Een toekomstgericht continuüm van bekwaamheden is dynamisch en wordt regelmatig geactualiseerd om in te kunnen spelen op veranderingen in de benodigde zorg.

GGZ Wijzer heeft de hulpvragen van cliënten logisch gerangschikt; niet per wet maar naar de aard van de hulpvraag. ‘Gezond en veilig opgroeien’ bijvoorbeeld, ‘werk en participatie’ en ‘inkomen en schulden’ zullen ingezet indien dat deel uitmaakt van de zorgvraag. Wat GGZ Wijzer betreft is een volledige integraliteit in het sociaal domein van de client van essentieel belang indien dat ten goede komt van de zorgvraag van de client. GGZ Wijzer wil “Van de systeemwereld naar de leefwereld”.

Visie: Beter worden doe je thuis

In de visie van GGZ Wijzer staat het functioneren van cliënten centraal en levert de gezondheidszorg een bijdrage aan het bevorderen daarvan. Functioneren houdt in dat mensen in staat zijn om zoveel mogelijk het leven te leiden dat ze willen leiden. Het omvat lichamelijk, psychisch en sociaal functioneren.

De International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) van de WHO (2001) beschrijft het functioneren in termen van functies (fysiologische en mentale eigenschappen van het menselijk organisme), activiteiten (onderdelen van iemands handelen) en participatie (deelname aan het maatschappelijk leven). Fysieke en psychische problemen kunnen leiden tot ernstige belemmering en vermindering van de dagelijkse activiteiten.

Functioneringsproblemen worden niet alleen bepaald door iemands gezondheidstoestand. Naast verouderingsprocessen en chronische aandoeningen spelen ook persoonlijke en externe factoren een rol, zoals de levensfase waarin iemand verkeert en de levensomstandigheden (wonen, werk, fysieke en sociale omgeving). Functioneren is daarmee individueel bepaald, maar heeft ook een contextuele en collectieve dimensie. Zorg dient aan te sluiten bij wat voor iemand persoonlijk belangrijk is om te kunnen functioneren in het dagelijks leven, én betreft interventies op collectief niveau, bijvoorbeeld gericht op de leefomgeving.

De professional van GGZ Wijzer maakt deel uit van een dynamisch samengesteld team dat multidisciplinair samenwerkt. De cliënt maakt deel uit van dit team en voert, indien mogelijk, zelf de regie over de zorg. De teams worden samengesteld op basis van de zorgvraag en kunnen dus wisselen van samenstelling en/of van locatie. Vanuit dit team wordt natuurlijk maatwerk geleverd aan de client. Wij doen dit samen met de client en diens betrokkenen, zoveel als mogelijk in de eigen omgeving. Om dit te realiseren werken we samen met relevante partijen om het herstelproces van onze cliënt optimaal te ondersteunen.

Kernwaarden

Om onze missie en visie zo goed mogelijk uit te voeren hanteren wij een aantal kernwaarden.

Zelfregie van de cliënt

Wij willen werken vanuit de idee dat de cliënt de regie voert over zijn / haar eigen herstelproces. Elke stap wordt dan ook met de cliënt besproken zodat hij / zij daar eigen keuzes in kan nemen.

Kwalitatief hoogstaande zorg

Deze waarde spreekt natuurlijk voor zich. Wij verbinden daar ook de bereikbaarheid van de zorg aan door de zorg naar de cliënt te brengen.

Deelname aan de samenleving

Voor veel van onze cliënten geldt dat hun geestelijke problematiek niet op zich staat. Vaak is er ook sprake van andere problematiek die de geestelijke problematiek negatief beïnvloedt zodat deelname aan de samenleving niet of moeilijk mogelijk is. Met onze dienstverlening waarin brede / holistische diagnostiek plaatsvindt, wil GGZ Wijzer cliënten helpen de goede zorg te vinden die hen helpt weer volwaardig deel te nemen aan de samenleving.

HOOFDSTUK 2 Ons zorgaanbod en professioneel netwerk

GGZ Wijzer is een centrum voor online diagnostiek voor cliënten met een vermoeden van een psychische aandoening. GGZ Wijzer biedt diagnostiek van psychische klachten met een vermoeden van een DSM-5-stoornis binnen zowel de Basis-ggz (B-ggz) als binnen de Specialistische ggz (S-ggz). Bij de B-ggz zijn de klachten licht, matig of ernstig; nieuw, terugkerend of chronisch. Er is geen sprake van hoog risico en/of hoge complexiteit. De Specialistische GGZ kent problematiek met een hoge complexiteit. Met hoge complexiteit wordt bedoeld dat de cliënt problemen ervaart op meer dan één levensgebied (binnen het gezin, op school/werk en op sociaal gebied). Er kan sprake zijn van co-morbiditeit.

De dienstverlening van GGZ Wijzer wordt aangeboden via virtuele online omgeving door middel van digitale praktijken. De kwaliteit van zorgverlening wordt centraal bewaakt en iedere digitale praktijk kan als het ware in de Wijk 'bij' de huisarts opereren. Op deze manier is de huisarts met ondersteuning van GGZ Wijzer in staat om laagdrempelige, snelle en effectieve diagnostiek te kunnen leveren bij patiënten met psychische problematiek. Zo is het mogelijk dat cliënten met een verwijzing van de huisarts zich rechtstreeks melden voor brede diagnostiek bij GGZ Wijzer. De dienstverlening van GGZ Wijzer speelt in op de ontwikkelingen binnen de geestelijke gezondheidszorg en zodoende wil GGZ Wijzer een sterke rol gaan vervullen binnen het GGZ-landschap. Uiteraard binnen de regels van GGZ Nederland en de huidige wetgeving.

GGZ Wijzer werkt vanuit een herstelgericht model. Behandeling van een psychische aandoening is niet alleen een medische aangelegenheid, maar ook een bredere kwestie. Daarbij is aandacht voor de sociale omgeving belangrijk. Zorg wordt dichtbij en rondom patiënten geleverd. Vandaar dat de diagnostiek van GGZ Wijzer breed / holistisch is.

GGZ Wijzer richt zich op:

- . online brede / holistische diagnostiek van cliënten met een vermoeden van een psychische stoornis;
- . opstellen van een behandeladvies op maat zodat cliënten direct bij de juiste zorgverlener in behandeling kunnen;
- . huisartsen desgewenst ondersteunen, via een professioneel netwerk van een zorgaanbieders, in het vinden van de juiste behandeling voor de cliënten.

GGZ Wijzer heeft als doelgroep volwassenen vanaf 18 jaar.

GGZ Wijzer werkt volgens de richtlijnen en zorgstandaarden van GGZ Nederland. De diagnose en het behandeladvies op maat wordt met cliënt en verwijzer besproken, waarna GGZ Wijzer, indien gewenst, bemiddelt in het vinden van de juiste zorgaanbieder. GGZ Wijzer levert gegevens anoniem aan voor benchmarking waaronder de uitkomst van ROM en de cliënt tevredenheid.

Met onze online diagnostiek willen wij zorg bij de cliënt brengen in plaats van dat de cliënt naar de zorg toe moet. Op deze wijze, en het gericht inzetten van regiebehandelaars, wil GGZ Wijzer de wachttijd voor diagnostiek verkorten. Daarnaast willen we met de brede / holistische diagnostiek zorgen voor een behandeladvies op maat dat zorgt voor een verwijzing naar de juiste zorgaanbieder zodat de cliënt direct de juiste zorg kan ontvangen. Met een netwerk van zorgaanbieders willen wij daarbij de verwijzer desgewenst ondersteunen.

Structurele samenwerkingspartners

Belangrijkste ketenpartner rondom de dienstverlening van GGZ Wijzer zijn de huisartsen en de POH GGZ hulpverleners. GGZ Wijzer ondersteunt de poortwachter functie van de huisarts en de POH GGZ en stuurt aan op goede afspraken met de huisartsen en POH-ggz aanbieders.

Zowel op lokaal niveau als op landelijk niveau (Landelijke Huisartsen Vereniging) wil GGZ Wijzer samenwerken met de genoemde aanbieders. GGZ Wijzer informeert de huisarts na de diagnose en neemt het behandeladvies op maat met hen door voor goede doorstroming naar behandeling. De diagnose en het behandeladvies op maat wordt ook met de cliënt en waar mogelijk met naastbetrokkenen besproken. GGZ Wijzer ziet toe op een adequate overdracht van de cliënt naar de oorspronkelijke verwijzer en helpt deze desgewenst de juiste zorgaanbieder te vinden.

Voor dat laatste bouwt GGZ Wijzer een breed ketenzorgpartners netwerk op, die de grenzen van de zorg overschrijdt en zich op een breed maatschappelijk gebied richt.

HOOFDSTUK 3 Regiebehandelaar, zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

GGZ Wijzer zet een viertal professionals in als regiebehandelaar, te weten:

Psychiater
Klinisch psycholoog
Psychotherapeut
GZ- psycholoog.

Bevoegd en bekwaamheid

Regiebehandelaars dienen BIG-geregistreerd te zijn en kopieën van hun diploma's aan te leveren. Op basis van de Wet BIG zijn de voorbehouden en risicovolle handelingen benoemd. De zorgverleners die deze handelingen uitvoeren dienen bevoegd en bekwaam te zijn en te blijven. De medewerkers zijn bekend met de Wet BIG en hun eigen verantwoordelijkheid hierin. Het delegeren van (voorbehouden) handelingen/taken is vastgelegd en geschiedt via adequate schriftelijke overdracht en protocollen. De organisatie toetst systematisch de kwaliteit van het professioneel handelen, inclusief gedrag en bejegening.

Bij indiensttreding bij GGZ Wijzer controleren wij of de zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn en over de juiste diploma's beschikken. Ook wordt er aanvullende eisen gesteld zoals het aansluiten bij de beroepsvereniging zoals NIP. Daarmee laten onze zorgverleners zien dat ze staan voor de kwaliteit van hun vak.

GGZ Wijzer verzorgt herhaaldelijk trainingen, zowel aan het begin van de indiensttreding (om de persoon startbekwaam te maken in het type dienstverlening dat wij bieden en als inwerktraject), als gedurende de arbeidsperiode bij GGZ Wijzer (in de vorm van inhoudelijke nascholing).

Zorgstandaarden en richtlijnen

GGZ Wijzer werkt met een eigen kwaliteitshandboek dat voor alle medewerkers binnen de organisatie toegankelijk is. GGZ Wijzer werkt met behandelrichtlijnen en zorg programma's die allemaal op maat gemaakt zijn volgens de raad van wetenschap en praktijk. Alle zorgprogramma's maken deel uit van het kwaliteitshandboek. De organisatie stelt proces- en uitkomstindicatoren vast. Daarnaast hanteert de organisatie ook de prestatie-indicatoren die binnen de branche zijn vastgesteld. De kwaliteit van de gehanteerde werkafspraken, protocollen en richtlijnen wordt bewaakt. Periodiek worden zorgprogramma's, protocollen en richtlijnen geëvalueerd.

Deskundigheidsbevordering

GGZ Wijzer verwacht van haar zorgverleners dat ze zelf hun deskundigheid en bekwaamheid op peil houden. Zorgverleners dienen zelf hun deskundigheid en bekwaamheid op peil te houden dan wel uit te breiden, zodanig dat zij voldoen aan de eisen die in redelijkheid aan hen als zorgverleners mogen worden gesteld.

Er is een actuele registratie beschikbaar waaruit blijkt dat alle zorgverleners over de juiste kwalificaties beschikken. De organisatie ziet toe op en bevordert dat medewerkers zorg dragen voor beroepsregistratie en (her)registratie, de datum voor de herregistratie worden opgenomen in een persoonlijke opleidingsplan dat voor iedere zorgverlener wordt gemaakt en jaarlijks geëvalueerd. GGZ Wijzer biedt alle zorgverleners ruimte om deel te nemen aan intervisie en intercollegiale toetsing. Dit is standaard onderdeel van onze werkprocessen.

HOOFDSTUK 4 Cliënt Journey

Het behandelproces bij GGZ Wijzer laat zich verdelen in een vijftal fases, te weten:

- FASE I: Het voortraject bij verwijzer
- FASE II & III: Aanmelding, Intake & Diagnostiek
- FASE IV & V: Toeleiding naar behandeling

FASE I Het voortraject bij verwijzer

- De verwijzer is verantwoordelijk voor een verwijzing die voldoet aan de daarvoor opgestelde veldnormen.
- GGZ Wijzer heeft op haar website onder tabblad 'Verwijzer' informatie voor verwijzers over de dienstverlening van GGZ Wijzer en wijze van aanmelden.
- GGZ Wijzer werkt met minimale wachttijden zodat zij binnen de treeknormen opereert.
- De verwijzer blijft eerstverantwoordelijke voor de cliënt tot het moment van intake.

Actie | verantwoordelijkheid GGZ Wijzer:

Aanmeldwachtijd en Behandelingswachtijd binnen gestelde treeknormen houden	Directeur bedrijfsvoering
Up to date houden van informatie over Aanmeldwachtijd en Behandelingswachtijd op website en andere informatiedragers	GGZ Wijzer medewerker verantwoordelijk voor website

FASE II & III Aanmelding, Intake & Diagnostiek

- GGZ Wijzer richt zich met haar behandeling op de volgende doelgroep:
 - o Cliënten van 18 jaar en ouder met een vermoeden van een psychische aandoening.
- GGZ Wijzer kan cliënten voor intake en diagnose in behandeling nemen nadat de cliënt of zijn/haar verwijzer heeft aangemeld op de website en er een verwijsbrief is voor S-GGZ.

Actie | verantwoordelijkheid GGZ Wijzer:

Actuele aanmeldprocedure op website	GGZ Wijzer medewerker verantwoordelijk voor website
Actuele eisen verwijsbrief op website	GGZ Wijzer medewerker verantwoordelijk voor website

Nadat de aanmelding / verwijsbrief binnen zijn, kan de cliënt zelf via een online agenda zijn /haar eerste gesprek inplannen. Ook krijgt de cliënt een link voor de eerste intake/diagnose vragenlijsten. Deze processen worden digitaal automatische geregeld.

Op de ingeplande datum heeft een cliënt online het gesprek met de psycholoog; zij nemen de ingevulde lijsten door en via een beslisboom leidt de psycholoog die cliënt. De verwijzer blijft betrokken bij het proces en GGZ Wijzer neemt de regie.

Tijdens de intake / diagnose gesprekken is altijd een regiebehandelaar betrokken. Deze belt tijdens de gesprekken in en overlegt met professional en cliënt.

Tijdens MDO in het zelfsturende Zorgteam worden resultaten besproken en onder leiding van de regiebehandelaar uiteindelijk een diagnose en een behandeladvies op maat geschreven. Deze wordt met cliënt en verwijzer besproken.

Cliënt en/of naastbetrokkenen van de cliënt kunnen bij het MDO aansluiten.

Actie | verantwoordelijkheid GGZ Wijzer:

Verwerking aanmelding	Backoffice
Up to date houden digitale processen	Backoffice
Koppelen van een Regiebehandelaar aan een intake psycholoog	Backoffice
Intake gesprek(ken)	Psycholoog
Online face to face time met Regiebehandelaar	Regiebehandelaar
MDO voor overleg over diagnose en behandeladvies voor cliënt	Regiebehandelaar en psychologen
Overleg over diagnose en behandeladvies met cliënt	Regiebehandelaar
Verslag diagnose en behandeladvies voor cliënt en verwijzer	Regiebehandelaar

FASE IV & V Toeleiding naar behandeling

GGZ Wijzer behandelt zelf geen cliënten. Wel wil zij zorgdragen dat cliënten direct een volledige diagnose en behandeladvies hebben, zodat zij direct bij de juiste zorgverlener komen. Te vaak blijken mensen gedurende hun behandeltraject door een onvolledige diagnose op de verkeerde plek te zitten.

GGZ Wijzer draagt na diagnose de cliënt weer over aan de verwijzer met een uitgebreide diagnose waarbij er holistisch naar alle (leef) aspecten van de cliënt wordt gekeken en een behandeladvies op maat moet zorg dragen voor een goede verwijzing voor behandeling. Desgewenst kan GGZ Wijzer hier samen met de verwijzer optrekken en meehelpen een goede zorgaanbieder voor de cliënt te vinden.

Actie | verantwoordelijkheid GGZ Wijzer:

Overleg over diagnose en behandeladvies met cliënt	Regiebehandelaar
Verslag diagnose en behandeladvies voor cliënt en verwijzer	Regiebehandelaar
Eventuele bemiddeling naar zorgaanbieder	GGZ Wijzer

Samenvatting:

Zowel de verwijzer als de cliënt kan aanmelden bij GGZ Wijzer. Daarvoor is wel een verwijsbrief voor diagnostiek in de S-GGZ nodig. Aanmelden kan via het aanmeldformulier op de homepage van de website van GGZ Wijzer. <https://www.ggzwijzer.eu/>

Nadat de cliënt is aangemeld, krijgt hij/zij automatisch een link voor de eerste intakeformulieren die ingevuld dienden te worden. Daarnaast krijgt de cliënt toegang tot een online afspraken agenda waarin de cliënt zelf zijn/haar eerste afspraak kan inplannen. GGZ Wijzer draagt zorg voor het

toekennen van een regiebehandelaar en het toesturen van de benodigde papieren zoals de behandelovereenkomst.

Indien al uit de eerste gegevens of tijdens de diagnostiek blijkt dat de cliënt geen primaire problematiek heeft binnen de GGZ, dan zal GGZ Wijzer de cliënt terugverwijzen naar de huisarts. Dit wordt altijd met de cliënt besproken.

GGZ Wijzer biedt geen dienstverlening voor cliënten die in een crisissituatie acuut zorg nodig hebben. In dat geval zal GGZ Wijzer direct doorverwijzen.

Na het zelf plannen van de afspraak in de online afsprakenagenda, maakt de cliënt kennis met de regiebehandelaar en de psycholoog die namens de regiebehandelaar optreedt.

De diagnose vindt online plaats aan de hand van diagnose-modules waarbij gebruik wordt gemaakt van triage en beslisbomen. Zo vindt in de breedte holistische diagnostiek plaats waarbij alle aspecten van de cliënt bekeken worden en helpende en niet-helpende aspecten beschreven. Op grond daarvan wordt een behandeladvies op maat geschreven. Dit alles binnen een multidisciplinaire setting.

Het behandeladvies op maat is het gevolg van minimaal 1 en maximaal 3 diagnose gesprekken. Tussendoor overleggen de regiebehandelaar en de psycholoog die namens hem/haar optreedt regelmatig. De regiebehandelaar bespreekt resultaten en vervolgstappen met de cliënt door.

Wekelijks wordt de cliënt in een breder MDO besproken, waarbij de behandelaars kunnen participeren in intervisie en zo elkaar kunnen bevragen en gezamenlijk besluiten kunnen nemen. Deze bespreekt de regiebehandelaar met de cliënt om zo samen tot een vervolgstap te komen, een conclusie dan wel een advies op maat. Dit laatste wordt wederom in het MDO besproken, waarna het met de verwijzer en cliënt doorgenomen wordt.

De regiebehandelaar is eindverantwoordelijk voor alles rond de cliënt en daardoor ook voor de taken van medebehandelaars. E.e.a. wordt besproken in het multidisciplinair overleg (evenals de uniforme werkwijze). Zie uitgebreide beschrijving van de taken van de regiebehandelaar bij punt 10.

De voortgang van de dienstverlening wordt binnen GGZ Wijzer via het MDO gemonitord. Vragenlijsten, ROM, evaluatie en tussentijdse overleggen tussen de (regie)behandelaar(s) en cliënt worden in het EPD vastgelegd.

De tevredenheid van cliënten wordt binnen GGZ Wijzer schriftelijk, aan de hand van een Klanttevredenheidslijst, gemeten nadat de dienstverlening is afgerond. Deze gegevens verzamelen wij om de dienstverlening te verbeteren en om een cijfer te genereren waarmee onze cliënten de dienstverlening belonen. Dit cijfer zal (na voldoende gegevens) openbaar gemaakt worden op onze website.

HOOFDSTUK 5 Multidisciplinair Overleg (MDO)

Doelen

- Menings- en besluitvorming omtrent de diagnose van de cliënt in alle aspecten
- Menings- en besluitvorming omtrent een behandeladvies op maat
- Participeren in intervisie olv regiebehandelaars
- Vormgeven van supervisie door regiebehandelaars.

Participanten

- (regie)behandelaars, zijnde GZ -psychologen, klinisch psychologen en psychiaters
- Basis psychologen
- Cliënten (indien mogelijk)
- Naastbetrokkenen van cliënt (indien mogelijk)

Frequentie

Wekelijks

Werkwijze

Wekelijks heeft het zorgteam (bestaande uit 5 fte psychologen) onder leiding van een regiebehandelaar een online (beveiligd beeldbellen) MDO.

In dit MDO worden de cliënten die op dat moment in diagnose zijn, kort met elkaar besproken waarbij de aandacht gericht is voor het proces van de diagnose en de argumenten die ten grondslag liggen van een beslissing. Waar gewenst en nodig dieper op een casus ingegaan. Dit zal zeker het geval zijn indien de problematiek van de cliënt complex is en/of ernstig is.

Op deze wijze vindt er bij elke cliënt monitoring plaats door meerdere professionals en vindt er besluitvorming over vervolgstappen in diagnostiek en behandeladvies plaats onder leiding van een regiebehandelaar.

Waar mogelijk wordt voor delen van het MDO ook de cliënt en/of naastbetrokkenen van de cliënt uitgenodigd, dan wel dat de regiebehandelaar naar aanleiding van het MDO een overleg heeft met cliënt en/of naastbetrokkenen van de cliënt.

Indien men binnen dit MDO overleg geen overeenstemming kan bereiken inzake de diagnose of het behandeladvies, dan zal de escalatieprocedure in werking worden gesteld.

Professioneel overleg vraagt om duidelijke regels over de afhandeling van meningen en besluiten. In voorkomende gevallen dat professionals onderling niet tot een besluit kunnen komen ten aanzien van de diagnose en/of het behandeladvies van een cliënt, gaat de escalatieprocedure van kracht.

Doel:

De escalatieprocedure dient tot:

- Duidelijke besluitvorming in geval van meningsverschillen tussen behandelaars over de diagnose, behandeladvies, interventies en benaderwijze van cliënten.
- Het voorkomen dat dienstverlening aan cliënten stagneert.

Werkwijze:

- In geval van menings- en besluitvorming ten aanzien van de diagnose, het behandeladvies, interventies en benaderwijze van cliënten heeft primair de regiebehandelaar mandaat voor besluitvorming.
- Indien andere behandelaars bezwaren, met argumenten onderbouwd, hebben om het door regiebehandelaar voorgestelde besluit te volgen, dient de casus voorgelegd te worden aan het overleg van regiebehandelaars. Dit is een groep van regiebehandelaars die specifiek voor dit soort gevallen bij elkaar komen.
- Mocht binnen dit overleg niet tot overeenstemming gekomen worden, dan dient de casus, inclusief hulpvraag en overzicht van eerdere argumenten, ingediend te worden bij de Directeur Bedrijfsvoering.
- Het besluit van de Directie Bedrijfsvoering is bindend voor alle partijen.

In geval van crisis kan direct contact opgenomen worden met een psychiater.

HOOFDSTUK 7 Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens

Aan de volgende richtlijnen dienen onze professionals /behandelaars zich te houden. Dit is conform de regulier wet- en regelgeving binnen de GGZ Nederland.

De professional is gebonden aan zijn wettelijke geheimhoudingsplicht ten aanzien van de cliënten en het dossier.

Informatieverstrekking naar derden wordt aan het begin van de behandeling met de cliënt besproken en vastgelegd in de Behandelovereenkomst. In geval van een nieuwe situatie wordt deze apart met de cliënt besproken.

De professional draagt zorg voor een goede dossiervorming en informatieoverdracht, zowel intern als extern. Informatieoverdracht naar derden, anders dan al vastgelegd in de Behandelovereenkomst, zal alleen plaatsvinden na schriftelijke toestemming van de cliënt.

De professional zal de vervolghandelaar van de cliënt voorzien van informatie, in de vorm van een behandeladvies op maat, op grond waarop continuïteit van behandeling mogelijk is. Ook hier geldt dat informatieoverdracht alleen plaatsvindt na schriftelijke toestemming van de cliënt. Dit is wederom vastgelegd in de Behandelovereenkomst.

Bij (on)voorzien afwezigheid draagt de professional / GGZ WIJZER zorg voor een adequate overdracht en voor toegankelijke informatie ten behoeve van degene(n) die hem vervangt (vervangen).

GGZ WIJZER hanteert het Elektronisch Cliënten Dossier Nedap voor de dossiervorming van de cliënt. Dagelijks wordt dit dossier door de behandelaars up to date gehouden met, voor de dienstverlening en de voorgenomen doelen, relevante informatie.

De directie van GGZ WIJZER draagt er zorg voor dat de cliëntendossiers worden bewaard overeenkomstig de daarvoor geldende wettelijke bepalingen en dat de bewaring zodanig is dat onbevoegden daarvan geen kennis kunnen nemen.

Conform de wet kan een cliënt, na een schriftelijk verzoek in combinatie met de bevestiging van dienst identiteit, het eigen dossier inzien cq daarvan een kopie opvragen. Aan dit laatste zijn kosten verbonden.

Met de Stichting Benchmark GGZ (SBG) heeft GGZ WIJZER een overeenkomst om gegevens aan te leveren. Dit gebeurt via het EPD Nedap. Het doel van SBG is de kwaliteit van de zorg in de GGZ te verbeteren door als onafhankelijke partij transparantie te bieden over de behandelresultaten.

HOOFDSTUK 8 Klachten en Geschillenregeling

Klachtenregeling

GGZ Wijzer is expert in het goed diagnosticeren van mensen die mogelijk een psychische aandoening hebben. Daar zetten wij ons vol op in. Het kan zijn dat de cliënt, om welke reden ook, toch niet tevreden is over GGZ Wijzer. In dat geval vragen wij hen daarover met ons in gesprek te gaan. Enerzijds om met hen te kunnen verkennen hoe dat op te lossen, anderzijds om van hun ervaring te kunnen leren.

Wanneer de cliënt er in eerste instantie niet uitkomt of zij hun klacht niet binnen een meer informele sfeer willen bespreken, kunnen zij een schriftelijke klacht indienen.

Het doel van de klachtenregeling

Met deze klachtenregeling willen wij verschillende dingen bereiken:

- Het recht doen aan de cliënt als de individuele klager en aan de aangeklaagde door een procedure voor bemiddeling en behandeling van klachten aan te bieden, waardoor een zorgvuldige behandeling van de klacht wordt gewaarborgd;
- Het creëren van de mogelijkheid van herstel van een vertrouwensrelatie, op basis van gelijkwaardigheid, tussen de klager en de aangeklaagde, en eventueel, als dat mogelijk is, de voortzetting van de hulpverleningsrelatie;
- Het systematisch verzamelen en analyseren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de hulpverlening en aldus een bijdrage te leveren aan de bevordering van de kwaliteit ervan, waardoor de instelling beter kan inspelen op de behoeften van de cliënt in het algemeen.

Wie kan klagen en waarover?

Zowel een huidige cliënt of een oud-client van GGZ Wijzer, kunnen een schriftelijke klacht indienen over zaken die *minder dan een jaar* voordat de klacht wordt indiend hebben plaatsgevonden. Het moet dan om zaken gaan die de cliënt zelf betreffen of betroffen, zaken waardoor zij menen benadeeld te zijn.

De klacht kan ook worden ingediend door iemand die de cliënt hiervoor als vertegenwoordiger heeft aangewezen. De cliënt moet dan wel zelf ook een handtekening onder de klacht zetten, zodat wij zeker weten dat deze persoon namens de cliënt handelt.

Bij wie en hoe klacht indienen?

De cliënt kan zijn/haar schriftelijke klacht indienen per post of per e-mail. Op de website van GGZ Wijzer is een klachtenformulier dat hiervoor gebruikt kan worden. <https://www.ggzwijzer.eu/contact/>. De cliënt is niet verplicht het formulier te gebruiken, maar wij raden dit wel aan. Bijlagen, ter onderbouwing van de klacht, kunnen ook opgestuurd worden.

Wat is het vervolg?

De brief of e-mail wordt ontvangen op het secretariaat van GGZ Wijzer. De ontvangst van de klacht wordt bevestigd en de klachtensecretaris van GGZ Wijzer neemt contact met de cliënt op. Na het gesprek ontvangt de cliënt een verslag met daarin ook de eventuele conclusies en afspraken die gemaakt zijn.

Geschillenregeling

Wanneer het klachtgesprek de klachten (voldoende) wegneemt, kan de cliënt zich wenden tot de Geschillencommissie. GGZ Wijzer is aangesloten bij een erkende, onafhankelijke Geschillencommissie, die tot taak heeft geschillen over gedragingen van GGZ Wijzer te beslechten. De uitspraak van de Geschillencommissie is een bindend advies, dat wil zeggen dat GGZ Wijzer dit advies in beginsel dient op te volgen. De Geschillencommissie kan ook een schadevergoeding toekennen.

De cliënt kan een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie als in het verslag van de klachtensecretaris, waarin het oordeel over de klacht en de eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht staan, onvoldoende staat om de klachten weg te wegnemen. De cliënt kan dus geen klacht indienen bij de Geschillencommissie zonder voorafgaand klachttraject. Dit is alleen anders als redelijkerwijs niet van de cliënt verwacht kan worden dat hij/zij met de klacht eerst nog een intern klachttraject aflegt.

Wettelijke basis

De wettelijke basis voor de klachtenprocedure van GGZ WIJZER is neergelegd in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (de WKKGZ).

Belangrijke adressen en personen

Klachtensecretariaat GGZ Wijzer :
GGZ Wijzer
tav Klachtensecretaris
Goudsesteen 6
3961 XR Wijk bij Duurstede

Geschillencommissie
Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissiezorg.nl
Telefoon: 070-3105380

HOOFDSTUK 9 Wachttijden

Zoals reeds aangegeven wil GGZ Wijzer met haar dienstverlening onder andere een bijdrage leveren aan het verkorten van wachttijden tot diagnostiek in de GGZ. Dit doen wij door het effectief inzetten van Regiebehandelaars én via online dienstverlening, waardoor we de zorg naar de cliënt brengen. Op deze wijze maken we diagnostiek in de GGZ makkelijker bereikbaar.

Verwijzers en cliënten kunnen actuele wachttijden terugvinden op de website van GGZ Wijzer.

<https://www.ggzwijzer.eu/wachttijden-2/>